

21

世纪高等教育商务秘书系列教材



中国高教学会秘书学会组织编写

办公室 管理

中国建材工业出版社

办公室管理

沈 蕾 主编

图书在版编目(CIP)数据

办公室管理/沈蕾编著. —北京:中国建材工业出版社, 2005. 6

(21 世纪高等教育商务秘书系列教材)

ISBN 7-80159-690-0

I. 办… II. 沈… III. 办公室—管理—高等学校—教材 IV. C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 052505 号

内 容 简 介

在秘书专业学生的教育和培养过程中,不仅要使之掌握秘书理论和技能,以便做个称职的秘书,还十分有必要让他们学习有关办公室管理理论和工作方法。这是因为,办公室是秘书从事秘书工作的环境和背景条件,只有对办公室的职能性质、工作内容等有非常清楚的认识了解,才能更好地从事秘书工作;其次,掌握办公室管理理论和工作方法还有利于秘书拓展自己的工作领域,有能力胜任其他办公室工作。

本教材正是基于上述观点而编写,其中包括:绪论、办公室工作人员及其管理、办公室工作信息、办公室文书工作、办公室会务工作、办公室保密工作、办公室的基本办公技巧。本教材有案例分析,也有思训练习,既适合教师教,也方便学生学。

办公室管理

沈 蕾 主编

出版发行:中国建材工业出版社

地 址:北京市西城区车公庄大街 6 号

邮 编:100044

经 销:全国各地新华书店

印 刷:北京鑫正大印刷有限公司

开 本:787mm×960mm 1/16

印 张:16.75

字 数:280 千字

版 次:2005 年 6 月第 1 版

印 次:2005 年 6 月第 1 次

定 价:25.00 元

网上书店:www.ecool100.com

本书如出现印装质量问题,由我社发行部负责调换。联系电话:(010)88386906

21 世纪高等教育商务秘书系列教材 编 审 委 员 会

主 任:范立荣

执行主任:范慰慈

副 主 任:侯力学

委 员:(按姓氏笔画为序)

王世红 王 敏 伊 强 杜永昌

吴欢章 杨重燕 杨继昭 杨硕林

林安杰 周同庆 张金涛 张 虹

张春山 罗宜军 郑彦离 郑德源

郭建庆 胡晓涓 胡鸿杰 顾超雄

姬瑞环 黄良友 程勉中

秘 书 长:贺 悦

《办公室管理》

主 编:沈 蕾

序一

——高级商务秘书人才成功之路

我国经济的高速发展,使市场需求发生了显著的变化,从而使人们的职业取向也发生了显著的变化。一些在几年前还难以想像的职业现在开始大量涌现,而过去十分看好的职业却越来越乏人问津。商务秘书就是近年涌现出的一支新兴职业大军。目前,发达国家秘书队伍中商务秘书占绝大多数。随着我国社会主义市场经济体制的建立和逐步完善,商务秘书的需求量将越来越大,我国商务秘书队伍正在迅速发展。

在新形势下,如何学会用开阔的视野和世界的眼光正确地把握商海大潮的大趋势,培养符合新时期各类公司和企业需要的商务秘书人才是当务之急。经济日报集团所属的中国建材工业出版社紧跟形势,抓住机遇,在党的“十六大”精神指引下,组织高等院校从事秘书学科教学的教授、专家、学者编写了一套商务秘书教材。这套系列教材,以“三个代表”重要思想为指导,立足国内商务和教学需要,纵观国际商海风云,借鉴国外经验,归纳综合了目前秘书界研究的新成果,明确了商务秘书的工作内容,强调了商务秘书的基本功和运作能力,对当前商务秘书研究的一些薄弱环节和秘书工作的发展动向等进行了有益的探索,富有新意和特点。

这是一套适合培养高层次商务秘书人才的好教材,它对全面提高商务秘书的素质将发挥重要作用。

郭长宇

(郭长宇先生系教育部国家督学、中国高教学会秘书学会副会长)

序二

——高层次、多视角、实用性强的 商务秘书教材

秘书在中国已经成为一个大职业。其中,商务秘书又是秘书大军中需求量增长最快的后起之秀。中国的经济改革催化了商务秘书职业的诞生,而商务秘书职业的形成也标志着中国社会主义市场经济的成熟和完善。

秘书是公司企业中的重要职务。公司企业可以没有副总,但不能没有秘书,可是却有很多从业的秘书(办公室人员就是秘书)没有受过正规培训,这无法适应社会主义市场经济的发展需要。所以,近几年很多高校,特别是高职、高专纷纷开设秘书专业,培养新时期秘书人才,特别是商务秘书人才。那么,如何将一名普普通通的学生培养成为称职的商务秘书人才呢?这首先就需要有一系列符合经济全球化要求的、完整的、高质量的、实用性强的商务秘书教材。

经济日报报业集团所属的中国建材工业出版社在中国高教学会秘书学会协助下,组织了富有教学和实践经验的专家、学者编写了这套商务秘书系列教材,其主要特点是技能性、针对性、商务性、系统性、实用性。“技能性”是指在教材的结构安排上加强了实践性教学的比重,精心设计课程的实训、模拟,使学生获得从事秘书职业所需的实际知识和技能,并获得进入劳务市场的有关证书。“针对性”是指本系列教材的市场定位非常清晰,填补了商务秘书市场的空白,为大学秘书系和高职、高专秘书专业及时地提供了一系列好教材。“商务性”是指将大量的商务知识贯穿于秘书学科的每一个模块中,使学生在大学阶段就了解经济、了解市场、了解商务。“系统性”是指编委和学者们从市场对秘书的要求出发确定了这套教材的规模和范围,系统地将商务秘书工作囊括其中。“实用性”是指编委和作者们明确将秘书教育定位为职业教育,借鉴国外以能力为基础的秘书教育经验,为读者提供了具有中国特色的有时代感的实用知识和方法。

笔者曾多年在中央机关、国有公司工作,后又投身秘书教育事业,可以说

当过秘书,领导过秘书,培养过秘书,而且深爱着秘书事业。在此我代表中国惟一的一所秘书学院——北京高等秘书学院衷心地感谢教材的主编、编委及各位作者与时俱进、开拓创新,编写出了这套高层次、多视角、实用性强,既便于教学又便于自学的商务秘书教材。感谢中国建材工业出版社出版了这套好教材。我借此机会,向广大秘书工作者、秘书专业的学员表示良好的祝愿。

王世红

(王世红先生系秘书教育家、中国高等秘书学院董事长)

目 录

第一章 绪 论

第一节 办公室的含义及相关概念	(1)
一、办公室的含义	(1)
二、相关概念	(2)
第二节 办公室的职能	(6)
一、从组织分工看办公室的职能	(7)
二、从管理工作需要看办公室的职能	(9)
第三节 企业办公室的组织环境	(14)
一、企业形式	(14)
二、公司的高级管理机构	(19)
三、公司中的管理者	(21)
四、几种常见的企业组织结构	(22)
第四节 办公室工作的主要内容及特点	(24)
一、办公室工作的主要内容	(24)
二、办公室工作的特点	(26)
第五节 办公室管理及办公室工作的未来发展展望 ...	(28)
一、办公室管理	(28)
二、办公室工作的变革及未来发展	(30)
三、对办公室管理理论研究的展望	(33)
思考题	(34)

第二章 办公室工作人员及其管理

第一节 办公室工作人员	(36)
一、办公室人员分类	(36)
二、办公室管理人员	(37)
三、秘书	(39)
四、助理	(40)

五、文员	(42)
六、各种专员	(42)
第二节 办公室工作人员的素质要求	(43)
一、办公室人员的业务技能	(44)
二、办公室人员的能力要求	(44)
三、办公室人员的职业道德	(47)
第三节 办公室人力资源管理	(49)
一、工作分析	(49)
二、人力资源计划及招聘	(52)
三、挑选员工	(53)
四、培训	(54)
五、绩效评估	(55)
第四节 确定办公室人员工作职责和工作规范的方法	(56)
一、确定办公室各类人员工作职责的方法	(56)
二、确定工作规范的方法	(58)
第五节 推行职业资格证书制度	(60)
一、我国职业资格证书制度的推出	(60)
二、职业资格证书制度的作用	(62)
三、职业资格证书制度的具体内容	(63)
四、秘书职业资格证书制度	(64)
案例分析	(66)
思考题	(70)

第三章 办公室信息工作

第一节 信息及信息工作概述	(71)
一、信息及相关概念	(71)
二、信息的种类	(74)
三、信息工作	(76)
第二节 办公室信息工作	(78)
一、信息的收集	(78)
二、信息的加工	(82)
三、信息的存储	(83)
四、信息的传输	(85)
五、信息的安全维护	(87)

第三节 政务信息工作 ..	(88)
一、政务信息工作的含义	(88)
二、政务信息工作的组织形式	(90)
三、政务信息工作的原则	(92)
四、报送政务信息的主要内容	(93)
五、政务信息工作制度	(95)
案例分析(一)	(96)
案例分析(二)	(99)
思考题	(101)



第四章 办公室文书工作

第一节 公文概述	(103)
一、公文及相关概念	(103)
二、公文的特点	(104)
三、公文的主要分类方法	(105)
四、常用文种及其使用	(106)
五、文书工作的内容	(110)
第二节 公文办理程序	(110)
一、发文办理程序	(111)
二、收文办理程序	(113)
第三节 文书整理归档工作	(115)
一、归档	(115)
二、归档文书整理方式	(118)
三、文书分类组卷的常用方法	(120)
四、归档材料的保管期限	(124)
第四节 文书工作管理	(125)
一、确定本单位的文书工作组织形式	(125)
二、规范公文办理流程	(126)
三、控制发文数量	(128)
四、控制发文质量	(128)
五、控制公文流转过过程	(132)
六、建立和健全本单位的文书工作制度	(134)
案例分析	(135)
思考题	(139)

第五章 办公室会务工作

第一节 会议综述	(140)
一、会议的作用	(140)
二、会议的类型	(141)
三、会议成本	(143)
四、影响会议效率的要素	(144)
第二节 会前准备工作	(146)
一、安排会议议题和议程	(146)
二、确定会议出席人	(150)
三、确定会议的时间和地点	(151)
四、发出会议通知	(152)
五、会场布置	(154)
六、其他准备工作	(155)
第三节 会中和会后工作	(157)
一、会议期间的工作	(157)
二、会后工作	(161)
第四节 会议管理	(162)
一、制定会议制度	(162)
二、会议筹备活动清单	(165)
三、会议室及会议设施管理	(170)
案例分析	(172)
思考题	(181)

第六章 办公室保密工作

第一节 国家秘密	(183)
一、国家秘密的定义	(183)
二、国家秘密的范围和密级	(185)
三、国家秘密的保密期限和标志	(186)
四、泄露国家秘密的行政与刑事责任	(187)
第二节 工作秘密和商业秘密	(189)
一、工作秘密	(189)
二、商业秘密	(190)
三、我国对商业秘密保护的法律规定	(192)

第三节 科学技术秘密	(194)
一、科学技术秘密的概念	(194)
二、国家科学技术秘密的范围和密级	(195)
三、科技秘密定密的指标	(197)
第四节 保密管理	(198)
一、办公室与保密管理	(198)
二、保密工作的基本方针	(199)
三、失泄密的主要渠道	(199)
四、保密的措施与方法	(202)
第五节 办公室工作的保密管理	(206)
一、会议保密工作	(206)
二、公文保密工作	(208)
案例分析	(209)
思考题	(210)



第七章 办公室基本办公技巧

第一节 办公室电话工作技巧	(211)
一、使用电话的礼仪规则	(211)
二、接听电话的技巧	(213)
三、打出电话的技巧	(220)
第二节 办公室接待工作	(221)
一、办公室接待工作的任务	(221)
二、来访活动分类	(223)
三、办公室接待工作的组织分工形式	(224)
四、日常来访接待工作程序	(225)
五、团体来访接待工作程序	(228)
第三节 邮件处理	(231)
一、邮件接收程序	(232)
二、领导外出期间来信的处理	(235)
三、邮件寄发程序	(236)
第四节 差旅事务安排	(238)
一、确定旅行路线及交通方式	(239)
二、机票预订工作	(240)
三、住宿安排	(242)

四、联络工作	(242)
五、制定差旅计划	(242)
六、行李准备	(242)
七、迎送工作	(244)
八、建立差旅参考档案	(244)
案例分析	(244)
思考题	(252)
参考文献	(253)
后 记	(254)

第一章 绪 论

第一节 办公室的含义及相关概念

一、办公室的含义

很多时候人们一提到工作,就会提到“办公室”。例如我们经常听到“这件事情请你和我们单位办公室联系”,“一会儿请到我办公室来详细谈一下这件事”,“我去办公室盖章”,“到了办公室我会给你打电话”,“这件事由信息化办公室负责”等。

但是,如果细加体察,在这些谈话中所提及的“办公室”具体含义并不完全相同。因为在实际运用中,我国“办公室”一词一直具有多重含义,最主要的有以下几种:

1. 办公的场所

首先从广义上说,“办公室”泛指人们办公的场所。它是以“白领”们为典型代表的非体力劳动者从事工作的主要场所。这种场所通常必须具有处理与工作有关的各种事务的功能,要有办公家具、文件柜、书写文印设备、联络通讯设备等,可以供人们从事书写、接待、会谈、联络等工作时使用。那些从事非体力劳动的工作者最主要的工作场所就是各类办公室。例如,律师、记者、工程师、会计以及各级管理人员等都会有自己从事工作的办公室,秘书、助理、文员或科员等也都是在办公室环境下从事工作。

2. 各级政府部门及企事业单位下辖的主管某一专项工作的行政机构

在国家机关和企事业单位中,出于集中开展某些专门工作的考虑,会设置一些专门办公室负责专项工作的管理。例如,“江苏省人民政府法制办公室”为省政府负责法制工作的直属机构;“北京市机构编制委员会办公室”是北京市机构编制委员会的常设办事机构,是市委、市政府负责本市行政管理体制改革和机构改革以及编制管理的办事机构;北京市人民政府45个工作部门中,亦有多个此类办公室,如“市人民政府外事办公室”、“市人民政府侨务办公室”、“市人民政府法制办公室”、“市人民政府经济体制改革办公室”、“市人民防空办公室”、“首都绿化委员会办公室”、“市信息化工作办公室”等。

这类办公室实际上是一种行政管理机构,往往对所主管的专项工作负有全面的责任,例如某市无线电管理办公室的主要职责是:

(1)负责规划管理全市无线电频率和电台呼号的使用;

- (2)负责无线电台(站)建设布局的审定和使用管理;
- (3)管理无线电发射设备的研制、生产、进口、销售和使用;
- (4)负责无线电监测和无线电发射设备技术标准检测;
- (5)负责无线电管理收费;
- (6)实施无线电监督检查和违章处理;
- (7)承办市政府和上级有关部门交办的其他事项。

从这里我们可以看出,这类办公室要负责该专项工作的规划、管理、监督、审批、政策研究指导、技术研发等各个方面。

3. 各类机关、团体、企事业单位中协助领导处理本单位日常工作,为领导及整个组织提供辅助性或支持性工作的专门机构

我国党政机关、企事业单位及其他各类社会团体中普遍设立一个专门机构协助领导处理本单位日常工作、综合办理本单位行政性事务,为领导及整个组织提供辅助性或支持性工作。“办公室”是这种机构的典型称呼,而我国省、直辖市以上的党政机关,由于规模较大、级别较高,日常事务繁杂,其相应的协助性办事机构也比较庞大,内设部门较多,一般称为“办公厅”,如“中共中央办公厅”、“国务院办公厅”、“北京市人民政府办公厅”等。

另外在我国秘书学理论中,由于秘书是办公室中一类非常重要的职位,其工作内容属于办公室工作的重要组成部分,而且在一些规模不是很大的办公室,往往秘书还要承担其他办公室工作,因此,人们往往又将“办公室”称为“秘书部门”或“秘书机构”。

一般来说,办公室是协助领导处理本单位日常工作,综合办理本单位行政性事务,为领导及整个组织提供辅助性或支持性工作的专门机构。但由于各单位具体情况不同,所以办公室工作的职责也不尽相同,在机构规模较小、工作量不大或业务不太复杂的单位,往往由办公室承担这类工作,但在较大规模的单位,往往是设局长办公室、总经理办公室、校长办公室、所长办公室等专门协助领导处理日常工作,而将整个单位的辅助性工作划归其他专门部门负责。

二、相关概念

“办公室”是我国党政机关、企事业单位及其他各类社会团体普遍设立的协助领导处理本单位日常工作,为领导及整个组织提供辅助性或支持性工作,综合办理本单位行政性事务的一个内设机构的普遍性称呼。但在一些企业还将承担这类工作的机构称为“行政部门”、“支持部门”,将负责办公室工作的领导——办公室主任称为“行政主管”等;很多时候人们还将办公室工作称为“事务性工作”、“办公事务”、“行政事务”,将办公室负责的后勤工作称为机关事

务工作、行政工作。

“办公室”及“办公室工作”与“行政”、“行政工作”、“事务工作”、“行政支持工作”等概念之间究竟是怎样的关系？为什么还会有这样一些称呼？这些就是我们在这里要先了解清楚的一些概念。

1. 行政及行政管理

在我国，“行政”有多重含义，可以泛指各种管理工作，使用非常广泛。因此，“行政管理”一词的含义也相当宽泛，主要有以下几种：

(1) 国家管理工作

马克思曾经说，行政是“国家的组织活动”，是国家政务的管理活动。因此“行政管理”可以专指国家行政体系以宪法和法律为依据对国家政务和社会公共事务进行的组织管理活动，包括国防、外交、民政、公安、司法、教育、卫生、科技、文化、体育及国民经济方面等大量的组织管理活动。从事行政管理的主体是国家的行政机关。

但是由于目前“行政”一词有多种含义，而国家的管理活动与一般的管理活动的本质区别就在于它的“公共性”，所以现在人们趋向于将国家的政务活动中的公共性加以强调，以区别于一般意义上的行政管理。例如，我国将之称为公共行政管理或公共事务管理，以与一般的管理活动相区别。英文中的国家行政管理一词，是 public administration, public 本身就含有公有的、公众的、政府的、公家的、公用的、公开的等多种含义。

(2) 组织内部管理工作

“行政管理”又可以指各种组织的内部管理工作。法国管理学家、世界管理学之父亨利·法约尔第一个从企业的一般管理过程中区分出行政管理职能，他认为，行政管理并不局限于政府事务的管理，在企业或私人部门的管理活动中同样包含着行政管理。对企业而言，管理是指导企业朝着自己的目标前进的所有工作，而行政管理则是整个管理过程中的一个重要的管理职能，是管理者的工作中仅对人事有影响的那一部分。

所谓组织内部管理工作，是与组织为完成使命、行使职权所做的政务或业务管理相对而言的。例如，我们可以将国家行使权力管理国民经济、维持社会秩序、维护国家安全等看作是政务活动，而将政府部门为了维系自身运转，对其内部人事、财务、物资、信息、后勤及各种办公活动方面的管理看作是组织内部的管理。同样，一个生产性企业为了实现自身目标对从事采购、生产、运输、销售、技术研发等进行的管理可以被看作是业务管理，而对组织内的人、财、物、信息及办公活动的管理也同样可以被看作是内部管理即行政管理。任何一个组织都离不开对内部的管理，因为组织目标的实现不可能离开人、财、物、

各部门工作的配合以及信息的交流与共享。

正是因为“行政管理”有这样一个含义,所以,在人们普遍将各类组织中综合承担本单位内部管理工作的专门机构称为“办公室”的同时,也有一些单位特别是企业,将负责这些工作的部门统称为“行政部门”。

(3) 后勤管理

由于总务后勤工作是办公活动的物质保证,在我国,“行政管理”又可以理解为“行政事务管理”,专指组织内的总务后勤管理。

1949年中央人民政府成立后,中央人民政府办公厅设立“行政处”(也称为“总务处”)负责总务工作,1950年又设立“中央人民政府政务院机关事务管理局”,承担中央人民政府及政务院会议招待、宴会、典礼及政府办公厅、政务院机关的总务、财会、供给、交际、人事、警卫、生产、中央一级(包括大区)政府、党派、团体的行政经费管理等,这一机构的命名,最初拟为“行政管理局”,但当时有关领导考虑到这一名称易产生误会,所以才采用了“机关事务管理局”之名。由此可见,用“行政”代指“总务后勤”由来已久。

现在我国很多机关、企事业单位中也都依然有“行政科”、“行政处”等以“行政”为名的专门机构,负责本单位的机关财务管理、办公用房及车辆管理、办公物资管理、水电维修、机关公共服务生活设施的使用管理、食堂宿舍管理、消防卫生管理、绿化、接待工作等后勤总务服务及管理工作。

2. 事务

“事务”一词在日常有较多的使用,但究竟什么是“事务”则少见明确统一的解释,商务印书馆1983年出版的《现代汉语词典》中对“事务”的解释为:①所做的或要做的事情;②总务。而从实际各方面情况来看,其含义也并不统一。在这里就人们平常经常使用的,如办公事务、事务性工作、行政事务、机关事务等做一些解释。

(1) 办公事务

人们进行办公是通过一系列活动体现出来的,所以“办公事务”即泛指人们在办公场所处理业务和办公信息时所从事的各种活动,如接打电话、收发文件、开会、谈话、书写文件信件、资料查询、管理文件档案等。在整个组织的职能活动过程中,必然会大量产生这类办公事务,这些活动或工作是人们完成各项使命和岗位职责必需的手段和表现方式,也是实现行政管理目标和效能的重要手段,而且随着组织机构的膨胀,特别是管理活动的加强,这类工作还在不断增加。

(2) 事务性工作或事务活动

这些概念与“办公事务”的含义大致相同,只不过人们有意识地将接打电